
**IKLIM ORGANISASI DAN HUBUNGANNYA DENGAN
KECENDERUNGAN PUSING GANTI PEKERJA KILANG**

Kertas Projek ini diserahkan kepada Sekolah Siswazah untuk memenuhi keperluan sebahagian daripada pengajian Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan) Universiti Utara Malaysia.

Oleh
Syed Putra bin Syed Ali

©Syed Putra Syed Ali, 2000. Hak Cipta Terpelihara



**Sekolah Siswazah
(Graduate School)
Universiti Utara Malaysia**

**PERAKUAN KERJA KERTAS PROJEK
(Certification of Project Paper)**

Saya, yang bertandatangan, memperakukan bahawa
(I, the undersigned, certify that)

SYED PUTRA B. SYED ALI

calon untuk Ijazah

(candidate for the degree of) Sarjana Sains (Pengurusan)

telah mengemukakan kertas projek yang bertajuk

(has presented his/her project paper of the following title)

IKLIM ORGANISASI DAN HUBUNGANNYA DENGAN PUSING GANTI

PEKERJA KILANG.

seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit kertas projek
(as it appears on the title page and front cover of project paper)

bahawa kertas projek tersebut boleh diterima dari segi bentuk serta kandungan,
dan meliputi bidang ilmu dengan memuaskan.

(that the project paper acceptable in form and content, and that a satisfactory knowledge of the field is covered by the project paper).

Nama Penyelia

(Name of Supervisor): Tuan Haji Mizuar bin Nasarudin

Tandatangan
(Signature)

Tarikh
(Date)

06/03/2000

KEBENARAN MENGGUNA

Kertas Projek ini adalah sebagai memenuhi sebahagian daripada pengajian lepasan ijazah Universiti Utara Malaysia (UUM). Saya bersetuju supaya pihak perpustakaan UUM mengadakan kertas projek ini bagi tujuan rujukan. Saya juga bersetuju bahawa kebenaran untuk membuat salinan, keseluruhan atau sebahagian daripadanya, bagi tujuan akademik mestilah mendapat kebenaran daripada penyelia saya atau semasa ketiadaan beliau, kebenaran tersebut boleh diperolehi daripada Dekan Sekolah Siswazah. Sebarang penyalinan, penerbitan atau penggunaan ke atas keseluruhan atau sebahagian daripada kertas projek ini untuk perolehan kewangan tidak dibenarkan tanpa kebenaran bertulis daripada saya. Permohonan untuk kebenaran membuat salinan atau lain-lain kegunaan sama ada secara keseluruhan atau sebahagiannya boleh dibuat dengan menulis kepada :

Dekan Sekolah Siswazah,
Universiti Utara Malaysia,
06010 Sintok,
Kedah Darul Aman.

ABSTRAK

Kajian **ini** dijalankan **bagi** melihat hubungan iklim organisasi dengan kecenderungan pusing ganti serta tanggapan keseluruhan pekerja kilang terhadap iklim organisasi dan kecenderungan pusing ganti. Selain dari mengetahui masalah pusing ganti , kajian **ini juga ingin** menguji hubungkait antara dimensi iklim organisasi dengan kadar kecenderungan pusing ganti. **Enam** dimensi iklim organisasi dan **enam** dimensi pusing ganti telah digunakan dalam kajian **ini**. Seramai 117 orang pekerja pengeluaran di kilang Mediquip, Perlis terlibat sebagai responden. Instrumen yang digunakan ialah **soal selidik " Organization Climate Questionnaire (Form B)"** yang direkabentuk semula oleh Schnake (1983) hasil daripada Litwin dan Stringer (1968) **bagi** mengukur dimensi iklim organisasi . Instrumen **soal selidik bagi mengukur** kecenderungan pusing ganti pula menggunakan *Propensity To Leave* (PLI) yang direkabentuk oleh Rizzo et. al. (1970).

Hasil ujian hipotesis menggunakan ujian **ANOVA** dan T test **pada** keseluruhannya menunjukkan wujud hubungan secara **positif** antara dimensi iklim organisasi dengan dimensi kecenderungan pusing ganti kecuali **bagi** faktor ganjaran dan tanggungjawab.

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the relationship between organizational climate and the propensity of turnover among factory workers. It is also aimed at looking into the problems of organizational climate that lead to turnover propensity besides identifying the relationship between the dimensions of organizational climate and the rate of turnover. Six organizational climate dimensions and six turnover dimensions are used in the course of this research. A total of 117 Mediquip Sdn. Bhd. factory operators in the state of Perlis were respondents of this research. The instruments that were used in this research were Organization Climate Questionnaire (Form B) formerly used by Litwin and Stringer (1968) but improvised by Schnake (1983) and the instrument used to measure the propensity of turnover that is Propensity To Leave (PLI) was developed and used by Rizzo et. al. (1970).

The results of the hypotheses testing using T test and One way ANOVA in general show that there are positive relationships between organizational climate dimensions and turnover propensity dimensions except for factors that involved reward and responsibility.

PENGHARGAAN

Dengan nama Allah Yang Maha Pemurah lagi Maha Penyayang. Alhamdulillah, segala puji-pujian bagi Mu ya Allah dan seribu kesyukuran saya panjatkan ke Hadrat Allah S.W.T kerana dengan izinNya kajian ini dapat disempurnakan sebagaimana yang dirancang.

Saya merakamkan setinggi-tinggi penghargaan dan terima kasih kepada Tuan Haji Mizuar b. Nasarudin selaku penyelia yang banyak memberi bimbingan, dorongan, bantuan serta tunjukajar serta nasihat selama tempoh penyiapan kertas projek ini. Ucapan terima kasih yang tiada terhingga juga kepada Profesor Dato' Dr. Ibrahim Bin Ahmad Bajunid, bekas Pengarah Institut Aminuddin Baki dan Profesor Madya Dr. Ibrahim Bin Abdul Hamid, Dekan Sekolah Siswazah Universiti Utara Malaysia yang merupakan pendokong utama program kembar ini yang dapat memberi peluang kepada saya melanjutkan pelajaran.

Saya juga ingin merakamkan ribuan terima kasih kepada Pengarah Institut Aminuddin Baki, Cawangan Utara, Tuan Haji Noor Bin Bakar dan En. Alias Bin Ayub, Pengurus Sumber Manusia, Mediquip Sdn. Bhd. kerana telah banyak memberi kerjasama kepada saya.

Akhir sekali saya ingin mengucapkan jutaan terima kasih kepada

isteri, Puan Rahmah bt. Rahmat dan anak-anak tersayang, Syed Zhafer Firdaus, Syed Faizal Syafrein, Syed Fahmi dan Syed Faez kerana banyak memberi saya semangat untuk belajar dan sabar menunggu sehingga saya tamat pengajian. Tidak lupa juga kepada ibu bapa saya yang banyak mendorong saya agar terus mencari ilmu dunia dan akhirat serta rakan-rakan sekohort IAB/UUM 8 terutama Tuan Haji Nordin, Shahadan, Che Mahmud, Yussof dan ramai lagi. Semoga usaha ini diberkati Allah. Wasalam.

Syed Putra Bin Syed Ali
Batu 1 $\frac{3}{4}$, Jalan Raja Syed Saffi,
Kampong Jarak,
01000 Kangar,
Perlis.

JADUAL KANDUNGAN

| | HALAMAN |
|--------------------|---------|
| KEBENARAN MENGGUNA | i |
| ABSTRAK | ii |
| ABSTRACT | iii |
| PENGHARGAAN | iv |
| JADUAL KANDUNGAN | vi |
| SENARAI RAJAH | x |
| SERANAI JADUAL | xi |
| SENARAI LAMPIRAN | xiii |

BAB SATU : PENGENALAN

| | | |
|-----|---------------------------------|----|
| 1.0 | Pendahuluan | 1 |
| 1.1 | Penyataan Masalah | 9 |
| 1.2 | Objektif Kajian | 12 |
| 1.3 | Matlamat Kajian | 12 |
| 1.4 | Definisi Konseptual | 12 |
| | 1.4.1 Definisi Iklim Organisasi | 13 |
| | 1.4.2 Definisi Pusing Ganti | 15 |

| | | |
|-----|--------------------|----|
| 1.5 | Skop Kajian | 16 |
| 1.6 | Kepentingan Kajian | 17 |

BAB DUA : ULASAN KARYA

| | | |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.0 | Pengenalan | 19 |
| 2.1 | Kajian Lepas | 19 |
| 2.2 | Faktor Pusing Ganti | 24 |
| 2.2.1 | Demografi dan Personal | 24 |
| 2.2.2 | Jumlah Masa Bekerja | 25 |
| 2.2.3 | Suasana Kerja | 25 |
| 2.2.4 | Kemahiran | 26 |
| 2.2.5 | Psikologi dan Sosial | 27 |
| 2.2.6 | Gangguan Seks | 27 |
| 2.3 | Masalah Pusing Ganti Pekerja dan Keadaan Tempat Kerja | 28 |
| 2.4 | Model Kajian | 30 |
| 2.5 | Model Kajian : Model Hubungan Iklim Organisasi Dengan Kecenderungan Tingkahlaku Pusing Ganti | 35 |
| 2.6 | Pembentukan Hipotesis Kajian | 38 |

BAB TIGA : METOD KAJIAN

| | | |
|-----|-------------------|----|
| 3.0 | Pengenalan | 39 |
| 3.1 | Rekabentuk Kajian | 40 |

| | | |
|-------|-----------------------------------------------------------------|----|
| 3.2 | Pengumpulan Data | 41 |
| 3.3 | Analisis Data | 41 |
| 3.4 | Persampelan | 43 |
| 3.5 | Tempat Kajian | 43 |
| 3.6 | Prosedur Kajian | 44 |
| 3.7 | Instrumen Kajian | 44 |
| 3.7.1 | BAHAGIAN A : Borang Maklumat Diri | 45 |
| 3.7.2 | BAHAGIAN B : Borang Soal Selidik Iklim Organisasi | 45 |
| 3.7.3 | BAHAGIAN C : Borang Penilaian Indeks Kecenderungan Pusing Ganti | 47 |
| 3.8 | Definisi Operasional | 49 |
| 3.8.1 | Iklim Organisasi - Sebagai Pembolehubah Bebas | 49 |
| 3.8.2 | Kecenderungan Pusing Ganti - Pembolehubah Bersandar | 51 |
| 3.8.3 | Kebolehpercayaan Soal Selidik dan Kajian Awal | 52 |

BAB EMPAT : HASIL KAJIAN

| | | |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.1 | Pengenalan | 54 |
| 4.2 | Maklumat Demografi Responden | 54 |
| 4.3 | Tanggapan Responden Terhadap Faktor Utama Yang Mempengaruhi Kecenderungan Pusingganti | 58 |

| | | |
|-------|--------------------------------|----|
| 4.3.1 | Faktor Struktur Organisasi | 59 |
| 4.3.2 | Faktor Piawaian Organisasi | 60 |
| 4.3.3 | Faktor Ganjaran Kepada Pekerja | 61 |
| 4.3.4 | Faktor Penglibatan Pekerja | 61 |
| 4.3.5 | Faktor Kemesraan Dan Sokongan | 62 |
| 4.3.6 | Faktor Tanggungjawab | 63 |
| 4.4 | Pengujian Hipotesis | 64 |
| 4.4.1 | Pengujian Hipotesis 1 | 64 |
| 4.4.2 | Pengujian Hipotesis 2 | 66 |
| 4.4.3 | Pengujian Hipotesis 3 | 67 |
| 4.4.4 | Pengujian Hipotesis 4 | 68 |
| 4.4.5 | Pengujian Hipotesis 5 | 69 |
| 4.4.6 | Pengujian Hipotesis 6 | 70 |
| 4.4.7 | Pengujian Hipotesis 7 | 71 |
| 4.4.8 | Pengujian Hipotesis 8 | 72 |

BAB LIMA : PERBINCANGAN

| | | |
|-----|--------------------------|---------|
| 5.1 | Pendahuluan | 74 |
| 5.2 | Kesimpulan | 74 |
| 5.3 | Cadangan | 75 |
| 5.4 | Cadangan Kajian Lanjutan | 76 |
| | Rujukan | 78 - 82 |

SENARAI RAJAH

| RAJAH | | HALAMAN |
|--------------|----------------------------------------------------------|----------------|
| 1 | Model Tradisional Iklim Organisasi | 31 |
| 2 | Model Faktor Asas Hubungan Struktur dan Iklim Organisasi | 33 |
| 3 | Model Kajian | 36 |
| 4 | Jantina Responden | 55 |
| 5 | Bangsa Responden | 56 |
| 6 | Taraf Perkahwinan Responden | 56 |
| 7 | Taraf Pendidikan Responden | 58 |

SENARAI JADUAL

| JADUAL | | HALAMAN |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| 1 | Pemberian markat (skor) soal Selidik Iklim Organisasi | 46 |
| 2 | Skor Markat Terkumpul Tahap Iklim Organisasi (30 item) | 47 |
| 3 | Pemberian markat indeks Kecenderungan Pusing Ganti | 48 |
| 4 | Skor Markat Terkumpul Tahap Kecenderungan Pusingganti (6 item) | 48 |
| 5 | Taburan Pengukuran Dimensi Iklim Organisasi | 50 |
| 6 | Dimensi dan Taburan Item Kecenderungan Pusing Ganti | 52 |
| 7 | Tempoh Responden Bekerja | 57 |
| 8 | Ranking Faktor-Faktor Utama Yang Mempengaruhi Kecenderungan Pusing Ganti | 59 |
| 9 | Ranking Min Item-Item Faktor Struktur | 60 |
| 10 | Ranking Min Item-Item Faktor Piawaian | 60 |
| 11 | Ranking Min Item-Item Faktor Ganjaran | 61 |
| 12 | Ranking Min Item-Item Faktor Penglibatan | 62 |

| | | |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 13 | Ranking Min Item-Item Faktor Kemesraan dan Sokongan | 63 |
| 14 | Ranking Min Item-Item Faktor Tanggungjawab | 63 |
| 15 | Anova Satu Hala Di Antara Faktor Keseluruhan Dimensi Iklim Organisasi Dengan Variabel Kecenderungan Pusing Ganti | 65 |
| 16 | Anova Satu Hala Di Antara Faktor Struktur Organisasi Dengan Variabel Kecenderungan Pusing Ganti | 66 |
| 17 | Anova Satu Hala Di Antara Faktor Piawaian Dengan Variabel Kecenderungan Pusing Ganti | 67 |
| 18 | Anova Satu Hala Di Antara Faktor Ganjaran Dengan Variabel Kecenderungan Pusing Ganti | 68 |
| 19 | Anova Satu Hala Di Antara Faktor Penglibatan Dengan Variabel Kecenderungan Pusing Ganti | 69 |
| 20 | Anova Satu Hala Di Antara Faktor Kemesraan dan Sokongan Dengan Variabel Kecenderungan Pusing Ganti | 70 |
| 21 | Anova Satu Hala Di Antara Faktor Tanggungjawab Dengan Variabel Kecenderungan Pusing Ganti | 71 |

| | | |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 22 | Ujian T Bagi Variabel Dimensi Iklim Organisasi Dengan Dimensi Kecenderungan Pusing Ganti Pekerja | 73 |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|

SENARAI LAMPIRAN

Lampiran 1 (Borang Soal Selidik)

Lampiran Reliability (SPSS Output)

BAB SATU

Pengenalan

1.0 Pendahuluan

Pada awal 1998, Kementerian Sumber Manusia (KSM) bersama-sama jabatan-jabatan di bawahnya telah mengatur langkah-langkah proaktif bagi memantau keadaan pasaran buruh secara lebih dekat dengan memberikan tumpuan khusus untuk mengutip maklumat berkaitan pemberhentian pekerja, kekosongan jawatan, pendaftaran pekerja yang diberhentikan, aktiviti latihan semula dan maklumat perhubungan perusahaan seperti bilangan mogok, bilangan pekerja terlibat dan bilangan *mandays lost* akibat mogok serta piket.

Untuk mengetahui keadaan pasaran buruh 1998, aspek-aspek seperti permintaan termasuk kekosongan dan keperluan guna tenaga, pemberhentian pekerja dan keharmonian perhubungan perusahaan dianalisis. Daripada analisis yang telah dibuat sepanjang tahun 1998, sejumlah 74,610 kekosongan jawatan telah dilaporkan kepada Jabatan Tenaga Rakyat (JTR). Ini merupakan peningkatan sebanyak 15.7 peratus daripada sejumlah 64,643 yang dilaporkan pada tahun 1997. Kekosongan yang dilaporkan ini merupakan sebahagian daripada kekosongan yang wujud di pasaran buruh memandangkan majikan tidak diwajibkan untuk melaporkan kekosongan kepada JTR.

The contents of
the thesis is for
internal user
only

Rujukan

- Azumi Koya (1969). *Higher Education and Business Recruitment in Japan*. New York : Teachers College.
- Bell, C.R. (1974). *Men At Work*. Plymouth : Clarke Doble Breudon Ltd.
- Begin, J.P. (1990). *Strategic Employment Policy*. New Jersey : Prentice Hall Inc.
- Churchill, G.A. Jr., Ford, N.M. dan Walker, O.C. Jr., ((1976). Oragnizational Climate and Job Satisfaction for the Salesperson. *Journal of Marketing Research*, Vol. 13. p. 323 – 332.
- Crandall, W.R. (1992) '*The Effect of Work Hours and Scheduling*'. Abstrak Disertasi Ph. D. Memphis State University . DAI-A 53/12 p. 4394.
- Clad, J. (1984). The Malaysian Malaise. *Far Eastern Economic Review* 23(6), 609-633.
- Dalton, D.R. et. al. (1982). Turnover Overstand: *Management Review* 7: p. 117 – 123.
- Daugherty, C.R. (1984). *Labor Problems In American Industry*. Massachusetts: Houghton Mifflin Co.
- Downey, et al (1975). Congruence between Individual Needs, Organizational Climate, Job Satisfaction and Performance. *Academy of Management Journal*, 18: 149-155.
- Ekvall, G. (1999). Assessing the Climate for Creativity and Change. *Journal of Applied Psychology*. 49 : 24-33.
- Field, George R.H. & Abelson, M.A (1982). Climate: A Reconceptualization and Propose Model. *Human Relations*, 35(3): p. 181 – 201.
- Forehand, G.A. & Gilmer, B.H. (1964). Environment Variations in Studies of Organizational Behavior. *Psychological Bulletin* 62(6): 361-382.

- Hofstede, G. (1998). Attitudes, Values and Organizational Culture. Disentangling the Concepts. *Journal of Organizational Studies*. 19: p. 477 - 492
- Irvan, Herman (1994) *Analisa Statistik Deskriptif*. Kuala Lumpur : Tekno Edar Sdn. Bhd.
- Katz, D. & Kahn, R.L. (1978). *The Social Organizations*. 2nd Ed. New York: Wiley.
- Kerlinger, F.N. (1973). *Foundation of Behavioural Research*, 2nd. Edition. Holt, Rinehart & Winston; Inc.
- Laporan Tahunan Ekonomi Malaysia 1998
- Lee, L. H. (1992). *The Relationships Between Technical Operator Turnover Rate and Selected Working Condition Factors In Taiwan's Printing Industry*. Abstrak Tesis DIT University Northern Iowa. DAI-A 54/02 ms. 628.
- Litwin, G.H & Stringer, R.A (1968) dalam La Follette, W.R & Sim, H.P (1975). Is Satisfaction Redundant with Organizational Climate ?. *Organizational Behavior and Human Performance*, 12: 257- 278.
- Marsh & Mannar (1977). Organizational Commitment and Turnover: A Predictive Study. *Administrative Science Quarterly*, 22: 57-75.
- Marvin, P.H. & Lawler, E.E. (1977). Measuring the Financial Impact of Employee Attitudes. *Journal of Applied Psychology* 62: p. 1 - 8.
- Mayo, Elton (1945). *The Social Problems of an Industrial Civilization*. Massachusetts : Harvard College.
- McClelland, S. (1986). The Human Performance Side of Productivity Improvement. *Industrial Management*. September - October. p. 14-17.
- McGregor, A.L. (1993). 'Sexual Harassment'. Abstrak Tesis MED. University of Alberta. MAI. 32/02 p. 397.
- Mobley, W.H, S. Horner, and A. Hollingsworth (1978). 'An Evaluation of Precursors of Hospital Employee Turnover,' *Journal of Applied Psychology*, 63: p. 410.

- Moos, R.H. & Insel, P., (1974). *Combine Preliminary Manual, Family, Work, and Group Environment Scale*. Polo Alto : Consulting Psychological.
- Muchinsky, P.M. & Morrow, P.C. (1980). A Multidisciplinary Model of Voluntary Employee Turnover. *Journal of Vocational Behavior* 17: 263-290.
- Neff, W.S. (1985). *Work and Human Behavior*. New York : Aldine Pub Co.
- Noorizan Abd. Latif (1996). *Faktor-faktor Suasana Bekerja Terpilih Dan Masalah Pusing Ganti Pekerja di Kilang Iwatsu, N. Sembilan*. Projek Sarjana Pengurusan Teknologi UTM.
- Pareek, U. (1976). "Interrole Exploration" dalam "*The Annual 1976 Handbook for Group Facilitator*". La Jolla, California, University Associates, Inc.
- Payne, R.L. & Pugh, D.S.; dalam Dunnette, M.D. (1976). *Organizational Structure and Climate; Handbook of Industrial and Organization*. Chicago: Mc Nally College Publishing Company.
- Pena, Villasenor, L.E. (1994). '*Employee Turnover in the Industry of Chihuahua, Mexico*'. Abstrak Tesis EDD. Harvard University DAI-A 55/07 p. 2048
- Peter, L.H. & Waterman (1982). "Predicting Turnover: A comparison of part-time and full-time employees". *Journal of Occupational Behavior*, 2: p. 89 – 98.
- Pettman, Barrie et. al (1979). The Quality of Working Life. *International Journal of Social Economic* Vol. 6, No. 4.
- Porter, L.W. & Steers, R.W. (1974). Organizational Commitment, Job Satisfaction and Turnover Among Psychiatric Technicians. *Journal of Applied Psychology*. 59 : p. 603 – 609.
- Price, J.L. (1997). *The Study of Turnover*. Ames : Iowa State University Press.
- Price, J.L. & Mueller, C.W. (1981). A Causal Model Turnover for Nurses. *Academy of Management Journal* 24: 543-565.

- Prichard, R.D. & Karasick, B.W. (1973). The Effect of Organizational Climate on Managerial Job Performance and Job Satisfaction. *Organizational Behavior and Human Performance*. 9 : 126-146.
- Raja Azimah Raja Omar & June M.L. Poon (1989). The Relationship Between Organizational Climate and Job Satisfaction: A study on production operators of a car manufacturing company in Malaysia. *Jurnal Pengurusan* 8 : p. 3 – 16.
- Rizzo, J.R. House & Litzman S. I. (1970). Role Conflict and Ambiguity in Complex Organization. *Administrative Science Quarterly* 15: 150-163.
- Roethlisberger, J.M. & Dickson, W. J. (1976). *Management and Worker*. New York : Harvard University Press.
- Rohani Sarban (1991). *Iklim Organisasi dan Hubungannya Dengan Kecenderungan Untuk Berhenti Kerja*. Latihan Ilmiah Sarjana Muda Sastera Dengan Kepujian UKM.
- Satava, D.R. (1994). 'An Empirical Investigation of the Relationship Between the Factors of Personality and Intent to Turnover'. Abstrak Disertasi DBA. Mississippi State University. SDAI-A 55/10 p. 3234.
- Schnake, M.E. (1983). An Empirical Assessment of the Effects of Affective Response in the Measurement of Organizational Climate. *Personal Psychology*, Vol. 36: 791-807.
- Schneider, B. (1975). Organizational Climate. *An Essay on Personal Psychology*, 28: 447-479.
- Solomon, E.E. (1986). "Private and Public Sector Managers: An Empirical Investigation of Job Characteristics and Organizational Climate. *Journal of Applied Psychology*. 71(2) : p. 247 – 259.
- Staw, B.M. (1982). "Stability in the Midst of Change: A dispositional approach to job attitudes". *Journal of Applied Psychology*. 70: p. 469 – 480.
- Szilagyi, A.D. & Wallace, M.J. (1987). *Organizational Behavior and Performance*. London : Scott Foresman & Co.

- Teh Lay Chin (1991). *Hubungan Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Dengan Kecenderungan Berhenti Kerja Di Kalangan Wakil Jualan*. Latihan Ilmiah Sarjana Muda Sastera Dengan Kepujian UKM.
- Tyagi, P.K. (1989). Perceived Organizational Climate and Process of Salesperson Motivation. *Journal of Marketing Research*. 19: p. 240 – 254.
- Uma Sekaran (1992). *Research Methods for Business; A Skill Building Approach*. 2nd Edition. New York: John Wiley & Sons Inc.
- Walker, C.R. & Guest, R.H. (1952). *The Man on the Assembly Line*. Massachusetts: Harvard University Press.
- Wan Rafaei & Gan, S.K. (1987) 'Perceived Organizational Climate, Job Satisfaction and Job Performance in Two Organizations of Differing Structure and Context.' *Jurnal Psikologi Malaysia* 3: 49-55.
- Werther, William B. and Davis, Keith (1981). *Personnel Management and Human Resources*. McGraw-Hill Series in Management : New York.
- Willaims, J.C. (1982). *Human Behavior in Organization*. Cincinnati, Ohio: South-Western Publishing.
- Zakaria Ismail (1991). "Faktor yang Menerangkan Kelakuan Pusing Ganti di Kalangan Pengurus Bank". *Jurnal Pengurusan* 10: 3 – 12.